

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**  
**ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО**  
**ГОСПОДАРСТВА**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

**до виконання практичних завдань і самостійної роботи з курсу**

**“МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ”**

(для студентів 3 курсу денної форми навчання

та 5 курсу заочної форми навчання

напряму підготовки 6.140103 (6.020107) “Туризм”)

Харків - ХНАМГ – 2012

Методичні вказівки до виконання практичних завдань і самостійної роботи з курсу “Менеджмент туризму” (для студентів 3 курсу денної форми навчання та 5 курсу заочної форми навчання напряму підготовки 6.140103 (6.020107) “Туризм”). / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: І. Б. Андренко. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 63 с.

Укладач к.е.н., доц. **І. Б. Андренко**

Рецензент: проф., д.е.н. І. М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,  
протокол № 1 від 28 серпня 2009 р.

## ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	4
1. Тематичний план навчальної дисципліни.....	6
2. Загальні рекомендації до організації самостійної роботи з дисципліни.....	9
3. Контрольні запитання для самодіагностики .....	12
4. Рекомендовані терміни для укладання глосарію .....	20
5. Аналітично-розрахункові завдання .....	23
6. Система поточного й підсумкового контролю знань студентів.....	45
Додаток А. Заклади розміщення Харківського регіону.....	54
Додаток Б. Сайти готельних мереж .....	58
Додаток В. Приклад оформлення титульного аркушу глосарію .....	59
Додаток Г. Приклад заповнення глосарію .....	60
Рекомендовані джерела.....	61

## ВСТУП

В Україні на сьогодні день вже відбулося усвідомлення важливості розвитку туризму як одного з ефективних засобів лікування національної економіки завдяки здатності цього сектору забезпечувати значні валютні надходження, створювати значну кількість нових робочих місць та іншим перевагам. Стратегічною метою розвитку туристської індустрії України є вихід її на світовий рівень туристських послуг. Основними передумовами для цього виступають: географічне розташування, наявність природного, історико-археологічного туристського потенціалу, політична стабільність та економічне зростання, конкурентноздатність туристських послуг.

Основна увага в дослідженнях явищ, пов'язаних з туризмом, приділяється питанням економіки, організації та управління. Навчальна дисципліна «Менеджмент туризму» висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів у туризмі України, їх взаємозв'язків, і розвиває у студентів практичні навички управління підприємствами індустрії туризму.

Вивчення дисципліни «Менеджмент туризму» передбачає засвоєння навчального матеріалу у вільний від аудиторних занять час у формі самостійної та індивідуальної роботи, призначеної формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і засвоєння основних положень з теоретичних засад менеджменту туризму і придбання практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективності діяльності підприємств туризму та вмінь, що забезпечать конкурентоспроможність готельних і туристських закладів.

Самостійну роботу над засвоєнням навчального матеріалу з дисципліни можна виконувати в бібліотеці, навчальних кабінетах та лабораторіях, в домашніх умовах. Згідно з навчальним планом дисципліни «Менеджмент туризму» на самостійну роботу студентів відведено певну кількість годин. Раціональна організація самостійної роботи вимагає від студента умілого

розподілу свого часу між аудиторною і позааудиторною роботою. Виконання завдань із самостійної та індивідуальної роботи є обов'язковим для кожного студента.

Методичні вказівки містять: тематичний план навчальної дисципліни; загальні рекомендації до організації самостійної роботи з дисципліни, аналітичні завдання з основних тем курсу, в тому числі на базі даних UNWTO, Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичних, інформаційно-аналітичних та нормативно-методичних матеріалів Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів та запитання і завдання для контролю знань студентів на практичних заняттях; список рекомендованих джерел.

Підсумковою формою самостійної роботи є підготовка до іспиту. Вона базується на систематичному вивченні лекційного матеріалу, питань, розглянутих на індивідуальних заняттях, а також проблемних питань, досліджених самостійно, та вмінні логічно викладати їх сутність.

## **1. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

При вивченні дисципліни “Менеджмент туризму” студент повинен ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, формами й методами навчання, видами й методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни “Менеджмент туризму” складається з двох змістових модулів, кожний з яких містить у собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно зв’язує кілька укрупнених навчальних елементів дисципліни за змістом і взаємозв’язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні й практичні заняття, індивідуальні завдання, самостійна робота студента.

Структура залікового кредиту дисципліни наведена у табл.1.1 – 1.2.

Таблиця 1.1 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни  
(денна форма навчання)

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
<b>Модуль 1. Менеджмент туризму</b>				
<b><i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму</i></b>				
Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи.	1	2	3	
Тема 2. Індустрія туризму як об'єкт управління.	1	2	4	
Тема 3. Функції менеджменту в туризмі.	2	4	4	
Тема 4. Методи менеджменту в туризмі.	2	4	4	
Разом годин за ЗМ 1.1	6	12	15	12
<b><i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму</i></b>				
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств туризму.	2	4	4	
Тема 6. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах туризму.	2	4	4	
Тема 7. Управління персоналом в підприємствах туризму.	1	2	4	
Тема 8. Організація праці та проектування робіт на підприємствах індустрії туризму.	1	2	3	
Разом годин за ЗМ 1.2	6	12	15	12
Усього годин	12	24	54	

Таблиця 1.2 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни  
(заочна форма навчання)

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
<b>Модуль 1. Менеджмент туризму</b>				
<b><i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму</i></b>				
Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи.	0,5	1	6	
Тема 2. Індустрія туризму як об'єкт управління.	0,5	1	6	
Тема 3. Функції менеджменту в туризмі.	1	1	8	
Тема 4. Методи менеджменту в туризмі.	1	1	6	
Разом годин за ЗМ 1.1	3	4	26	12
<b><i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму</i></b>				
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств туризму.	1	1	6	
Тема 6. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах туризму.	1	1	6	
Тема 7. Управління персоналом в підприємствах туризму.	0,5	1	8	
Тема 8. Організація праці та проектування робіт на підприємствах індустрії туризму.	0,5	1	6	
Разом годин за ЗМ 1.2	3	4	26	12
Усього годин	6	8	76	



## **2. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ**

Обов'язковим елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Менеджмент туризму» є самостійна робота студентів з вітчизняною і зарубіжною спеціальною літературою з питань менеджменту, економіки, теорії, методології та практики проведення наукових досліджень в галузі туризму й індустрії гостинності. Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від нормованих навчальних занять, тобто лекційних і практичних занять (аудиторної роботи).

Основні види самостійної роботи, які повинні використовувати студенти:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Вивчення додаткової літератури.
3. Робота із законодавчими, нормативними й інструктивними матеріалами.
4. Підготовка до практичних занять.
5. Робота над індивідуальним завданням.
6. Самоперевірка студентом власних знань за запитаннями для самодіагностики.
7. Укладання глосарію.
8. Підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

*Опрацювання лекційного матеріалу.* У системі різних форм навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах особливе місце належить лекції, де викладач надає студентові основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові поняття, а також спрямовує самостійну роботу студента.

Зв'язок лекції та самостійної роботи студента розглядається в таких напрямках:

- лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст та обсяг самостійної роботи студента;

- методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу студентів;

- самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Вірно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи студентів. Студент повинен чітко усвідомити, що конспект – це короткий тезовий запис головних положень навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – перший етап самостійної роботи студента над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до практичних занять, заліку, у визначенні напрямку й обсягу подальшої роботи з літературними джерелами.

Під час підготовки до лекції студент повинен опрацювати матеріал попередньої лекції з використанням підручників та інших джерел літератури. На лекціях висвітлюються тільки основні теоретичні положення і найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виносяться на самостійне опрацювання.

*Підготовка до практичних занять.* Відповідно до навчального плану з кожної теми курсу проводяться практичні заняття. Підготовку до практичних занять розпочинають з опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні запитання, які подані в програмі у визначеній послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвивають їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних занять самостійна робота студентів – обов’язкова частина навчальної роботи, без якої успішне і якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе. Це свідчить про необхідність керування самостійною роботою студентів з боку викладача шляхом проведення цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів.

Викладач у вступній лекції рекомендує студентам основні і додаткові джерела, а також методичні рекомендації до самостійної роботи та до організації практичних занять з дисципліни. У методичних вказівках з кожної теми наведено перелік питань для теоретичної підготовки до заняття.

У випадку, коли студент не може самостійно розібратися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладачами кафедри туризму і готельного господарства). Добре організовані консультації дозволяють правильно спрямувати самостійну роботу, зробити її раціональною, підвищити її ефективність.

*Робота над індивідуальним завданням.* Індивідуальне науково-дослідницьке завдання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з дисципліни і застосування їх при розв’язанні конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та звітністю підприємства.

Індивідуальне завдання студент виконує самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

### **3. КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ**

#### **МОДУЛЬ 1. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ**

##### *Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму*

#### **ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ: СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ПІДХОДИ**

- 1.1. Дайте визначення понять «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини».
- 1.2. Назвіть основні етапи формування науки про управління.
- 1.3. Охарактеризуйте основні школи менеджменту: школу наукового управління, класичну (адміністративну) школу, школу людських відносин, кількісну школу.
- 1.4. Охарактеризуйте основні підходи до визначення поняття «менеджмент».
- 1.5. Що є суб'єктом та об'єктом управління. Який взаємозв'язок між ними?
- 1.6. Назвіть основні принципи менеджменту.
- 1.7. У чому полягають завдання менеджменту?
- 1.8. Яким вимогам повинні відповідати правильно сформульовані цілі?
- 1.9. Охарактеризуйте структуру систем менеджменту.
- 1.10. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні наукові підходи до менеджменту.

#### **ТЕМА 2. ІНДУСТРІЯ ТУРИЗМУ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ**

- 2.1. Назвіть основні складові індустрії туризму.
- 2.2. Охарактеризуйте основні періоди розвитку світового туризму.

- 2.3. Охарактеризуйте основні етапи розвитку індустрії туризму та її складових в Україні.
- 2.4. Дайте характеристику розвитку сучасного туризму у світі.
- 2.5. Які системи класифікації туризму Вам відомі?
- 2.6. Назвіть основні типи закладів розміщення.
- 2.7. Як класифікуються готельні номери у світовій практиці?
- 2.8. Які системи класифікацій засобів розміщення Вам відомі?
- 2.9. Розкрийте поняття “послуга”, “обслуговування”.
- 2.10. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
- 2.11. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
- 2.12. Розкрийте особливості готельних послуг.
- 2.13. Назвіть основні види послуг гостинності.
- 2.14. За якими критеріями класифікуються підприємства харчування?
- 2.15. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання послуг харчування.
- 2.16. Розкрийте особливості послуг харчування.
- 2.17. Охарактеризуйте послугу харчування як складову сфери послуг.
- 2.18. Розкрийте основні проблеми управління готельними підприємствами.
- 2.19. У чому полягають проблеми управління підприємствами харчування?
- 2.20. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?
- 2.21. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
- 2.22. Охарактеризуйте основні складові турпродукту?
- 2.23. Як можна класифікувати турпродукт?
- 2.24. Охарактеризуйте основні проблеми розвитку туризму в Україні.
- 2.25. Які перспективні напрямки розвитку туріндустрії в Україні?

### ТЕМА 3. ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ

- 3.1. Які функції управління виділяються на підприємствах туристської індустрії?
- 3.2. Назвіть основні функції підприємств туристського бізнесу.
- 3.3. Яких особливих, специфічних принципів необхідно дотримуватись при здійсненні функції «організація» в підприємствах туризму?
- 3.4. Проаналізуйте функції планування й організації управління на підприємствах готельного та туристського комплексу.
- 3.5. Які фактори визначають необхідність здійснення функції контролю?
- 3.6. Назвіть основні принципи контролю.
- 3.7. Охарактеризуйте основні види контролю, здійснювані на підприємствах готельно-ресторанного і туристського бізнесу.
- 3.8. Які заходи та етапи передбачає процес контролю?
- 3.9. Як використовуються сучасні комп'ютерні засоби в реалізації функції контролю?
- 3.10. Які риси притаманні ефективному контролю?
- 3.11. У чому полягає стратегічна спрямованість контролю?
- 3.12. Охарактеризуйте чотири етапи у розвитку теоретичних поглядів на мотивацію.
- 3.13. Розкрийте суть і особливості змістовних теорій мотивацій (теорії Маслоу, Альдерфера, Герцберга, Мак-Клелланда).
- 3.14. За якими ознаками класифікуються потреби людини?
- 3.15. Визначення поведінки людини у світлі прецесійних теорій мотивації (теорія очікувань, справедливості, концепція партисипативного управління, модель Портера-Лоулера).

## ТЕМА 4. МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ

- 4.1. Розкрийте зміст понять «метод», «метод менеджменту».
- 4.2. За якими ознаками класифікують методи менеджменту?
- 4.3. Назвіть та коротко охарактеризуйте загальнонаукові і специфічні методи, що використовуються в менеджменті.
- 4.4. Охарактеризуйте маркетинг як метод менеджменту.
- 4.5. Охарактеризуйте соціально-психологічні методи управління.
- 4.6. Наведіть приклади застосування соціально-психологічних методів управління на підприємствах туристської індустрії.
- 4.7. Охарактеризуйте економічні методи управління.
- 4.8. Поясніть особливості застосування економічних методів управління в готелі, ресторанному закладі, туристській фірмі.
- 4.9. У чому полягає суть адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту?
- 4.10. Наведіть приклади застосування адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту на підприємствах індустрії туризму.

### ***Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму***

## ТЕМА 5 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИЗМУ

- 5.1. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
- 5.2. Охарактеризуйте лінійну організаційну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
- 5.3. Охарактеризуйте функціональну організаційну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.

- 5.4. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
- 5.5. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
- 5.6. Розкрийте функції і вимоги до служб готелю.
- 5.7. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
- 5.8. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
- 5.9. Охарактеризуйте види технологічних циклів: а) основного; б) допоміжного; в) обслуговуючого.
- 5.10. Як здійснюється організаційна побудова служб закладів харчування?
- 5.11. Охарактеризуйте основні функції підрозділів закладів харчування.
- 5.12. Розкрийте функції та вимоги до служб закладів харчування.
- 5.13. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у закладах харчування.
- 5.14. Визначте види основних технологічних процесів послуг харчування.
- 5.15. Які етапи виділяють у процесі формування організаційних структур управління?
- 5.16. Чи будь-яке схематичне зображення організаційних структур можна назвати органіграмою?
- 5.17. Які види організаційних структур застосовуються у ресторанному бізнесі?
- 5.18. Якими є позитивні та негативні риси лінійно-штабної, дивізійної та матричної організаційних структур?
- 5.19. Дайте визначення вертикальних, горизонтальних, лінійних зв'язків.
- 5.20. Назвіть переваги та недоліки централізації і децентралізації управління.
- 5.21. Охарактеризуйте основні функції підрозділів туристського підприємства (туроператора і турагента).
- 5.22. Які види організаційних структур застосовуються у туристському бізнесі?



## ТЕМА 6. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА Й УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

- 6.1. Що Ви розумієте під управлінським рішенням?
- 6.2. Як класифікуються управлінські рішення? Охарактеризуйте основні види управлінських рішень.
- 6.3. Назвіть основні етапи процесу підготовки і прийняття управлінських рішень.
- 6.4. Розкрийте особливості реалізації управлінських рішень.
- 6.5. Охарактеризуйте види контролю реалізації управлінських рішень.
- 6.6. Які фактори впливають на ефективність виконання управлінських рішень?
- 6.7. У чому полягає особливість управлінської праці?
- 6.8. Охарактеризуйте основні стилі управління.
- 6.9. Наведіть загальну класифікацію методів прийняття управлінських рішень.
- 6.10. Як Ви розумієте процедуру організації виконання управлінських рішень?

## ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

- 7.1. Поясніть роль кадрового потенціалу в туристській індустрії.
- 7.2. Охарактеризуйте систему управління трудовими ресурсами та її підсистеми.
- 7.3. Охарактеризуйте методи збору інформації, необхідної для прийняття рішень при наборі персоналу.
- 7.4. Охарактеризуйте процес навчання кадрів.
- 7.5. Охарактеризуйте процес професійної орієнтації і соціальної адаптації в колективі.

- 7.6. Охарактеризуйте фахову й внутрішньофірмову види кар'єри.
- 7.7. Охарактеризуйте форми морального, соціального й матеріального стимулювання персоналу.
- 7.8. Які групи факторів визначають систему матеріальних стимулів?
- 7.9. Назвіть цілі матеріального стимулювання на підприємствах готельно-ресторанного і туристського бізнесу.
- 7.10. Поточне стимулювання й винагорода за кінцевий результат роботи, суть і можливості щодо їх застосування на підприємствах готельно-ресторанного і туристського бізнесу.
- 7.11. Заохочення працівників за допомогою виділення їм вільного часу й надання сприятливих умов роботи.
- 7.12. Яку систему оплати праці доцільно застосовувати на підприємствах готельно-ресторанного і туристського бізнесу і чому?
- 7.13. Назвіть основні типи конфліктів та охарактеризуйте методи управління конфліктами.
- 7.14. Охарактеризуйте етапи управління плинністю кадрів.
- 7.15. У чому полягає особливість зарубіжних технологій управління працівниками?

## ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА ПРОЕКТУВАННЯ РОБІТ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

- 8.1. Сформулюйте основні особливості управлінської праці.
- 8.2. Поясніть поняття культури управління і охарактеризуйте склад норм, яких необхідно дотримуватись в процесі управління.
- 8.3. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – оплата і стимулювання праці.
- 8.4. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – розподіл праці і департаменталізація.

8.5. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – інформаційні технології управлінської праці.

8.6. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – нормування праці.

8.7. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – сприятливий режим і умови праці.

8.8. Які методи використовуються при аналізі використання трудових ресурсів?

8.9. Які резерви робочого часу можна використати при стратегічному плануванні й управлінні?

8.10. Мотиваційний механізм менеджерів, спеціалістів і службовців, його подібність і відмінність.

8.11. Назвіть показники, які визначають якість праці.

8.12. Як визначається необхідний чисельно-кваліфікаційний склад працівників?

8.13. Які методи й прийоми використовують для оцінки претендентів на вакантну посаду в апараті управління?

8.14. Назвіть вимоги до особистості сучасного менеджера.

8.15. Назвіть етапи добору управлінських кадрів для підприємств готельно-ресторанного і туристського бізнесу.

#### **4. РЕКОМЕНДОВАНІ ТЕРМІНИ ДЛЯ УКЛАДАННЯ ГЛОСАРІЮ**

Туризм, туристська індустрія, індустрія гостинності, готельна справа, ресторанна справа, туристський бізнес, санаторно-курортні заклади, заклади розміщення, засоби розміщення.

Менеджмент, управління, управлінські відносини, місія підприємства, формальні та неформальні організації, керуючі та керовані системи, організаційна структура управління, органіграма, лінійна структура, функціональна структура, лінійно-функціональна структура, лінійно-штабна структура, бюрократична структура, дивізійна структура, продуктова структура, структура управління, орієнтована на споживача, територіальна структура, матрична структура, горизонтальна та вертикальна спеціалізація, вертикальні, горизонтальні, лінійні, функціональні, формальні, неформальні, прямі та непрямі зв'язки, масштаб керованості та контролю, централізація та децентралізація, диференціація та інтеграція, єдиноначальність та колегіальність, стратегічне та поточне планування, виробничий процес, партійний метод, одиничний метод, комплексний підхід, потреби споживача, стимули та стимулювання, мотивація, моральне стимулювання, соціальне стимулювання, матеріальне стимулювання, функціональний, ієрархічний, технологічний, професійний, кваліфікаційний, посадовий поділи праці, кар'єра, контроль.

Стратегічне планування, оперативне (поточне) планування, рентабельність, просторові ресурси підприємства, технічні ресурси, технологічні ресурси, трудові ресурси, фінансові ресурси, інформаційні ресурси, організаційні ресурси, фотографія робочого часу, хронометраж та фотохронометраж, корпоративні стратегії, стратегії за напрямками діяльності, функціональні стратегії, сіткове планування стратегічних комплексних робіт, метод управління, гуманізація праці, управлінське рішення, організаційне рішення,

Планові, контролюючі, прогнозуючі, регулюючі, облікові, аналітичні, економічні, технологічні, технічні, екологічні, одноосібні, колегіальні, колективні, поточні, тактичні, стратегічні, ситуаційні, за розпорядженням,

програмні, ініціативні, епізодичні, періодичні, графічні, математичні, евристичні, орієнтуючі, гнучкі, нормативні управлінські рішення,

Облікова чисельність працівників, явочна чисельність, середньооблікова чисельність, адміністративно-управлінський апарат, кадровий потенціал, посадова інструкція, професіограма, резерв управлінських кадрів, кваліфікаційний потенціал, автократичні керівники, ліберальні керівники, демократичні керівники, флекс-тайм, комунікація, інструктивні, мотивативні та інформативні комунікації, висхідні та нисхідні комунікації, вертикальні та горизонтальні комунікації, формальні та неформальні комунікації, міжрівневі комунікації, комунікації між керівниками та робочими групами, кодування та декодування інформації, цифрова, алфавітна та символна інформація, ефективність менеджменту, економічна ефективність менеджменту, соціальна ефективність менеджменту, ефективність управлінських рішень, ефективність управління персоналом.

Функції, принципи та теорії: загальні функції менеджменту: організування, планування, оперативне керування, мотивування, контролювання, специфічні функції: функція організації виробництва послуг проживання, функція організації виробництва послуг харчування, оперативне управління технологічними процесами в ресторанах; загальні принципи управління: застосовуваності, системності, багатофункціональності, інтеграції, орієнтації на організаційні цінності, індивідуальні принципи: співвідношення централізації та децентралізації, єдиноначальність та колегіальність, принцип наукової обґрунтованості управління, принцип плановості, принцип узгодженості прав, обов'язків та відповідальності; принципи контролю в менеджменті туристичних підприємств: стратегічна спрямованість контролю, економічність контролю, орієнтація на досягнення результатів, відповідність виду діяльності, своєчасність контролю, гнучкість контролю, простота контролю, доцільність контролю; теорії мотивації праці Е.Мейо, змістовні та процесні теорії мотивації, теорія Х та теорія У Д.Мак-Грегора, теорія ієрархії потреб А.Маслоу, теорія М.Альдерфера, теорія двох факторів Ф.Герцберга, теорія набутих потреб М.Мак-Клелланда,

теорія очікувань, теорія справедливості, теорія Портера-Лоулера, теорії Л.Вигодського, А.Леонтєва і Б.Ломова.

Методи, які застосовуються в менеджменті: загальні методи менеджменту: економічні методи, застосовувані державою: система пільг та кредитів, система оподаткування, цінове регулювання, економічні санкції, економічні методи, застосовувані керівництвом: метод госпрозрахунку, система матеріального стимулювання, матеріальні санкції, організаційно-адміністративні методи: регламентуючі методи, розпорядчі методи, методи дисциплінарного впливу, соціально-психологічні методи: методи соціального впливу, методи психологічного впливу; методи аналізу, застосовувані у плануванні: метод порівняння, факторний аналіз, індексний метод, балансовий метод, метод ланцюгових підстановок, графічний метод, функціонально-вартісний аналіз (ФВА), економіко-математичні методи аналізу (ЕММ); методи прийняття управлінських рішень; методи добору кадрів: метод відповідності формальним критеріям, анкетування, тестування, співбесіда; методи пошуку інформації в мережі Інтернет.

## 5. АНАЛІТИЧНО-РОЗРАХУНКОВІ ЗАВДАННЯ

### Завдання 1

За даними Всесвітньої туристської організації (UNWTO) охарактеризувати світовий туристський ринок й проаналізувати розподіл туристів за метою подорожі. Дані подати у вигляді табл. 5.1 – 5.2. Зробити висновки щодо структури туристського ринку і ємкості кожного з сегментів туризму.

Таблиця 5.1 – Характеристика світового туристського ринку

Назва регіону	Туристські прибуття, млн. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t1	t2	...	tn	t1	t2	...	tn	
Світ у цілому									
Африка									
Америка									
Східна Азія									
Європа									
Близький Схід									
Південна Азія									

Таблиця 5.2 – Розподіл туристів за метою подорожі

Мета подорожі	Туристські прибуття, млн. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t1	t2	...	tn	t1	t2	...	tn	
Відпочинок, рекреація									
Ділова та професійна мета									
Відвідання друзів та родичів, релігійна мета, паломництво, лікування та оздоровлення									
Інші									

## Завдання 2

За даними Адміністрації Держприкордонслужби, Держтурадміністрації України (до 2006 р.)\*, Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.) проаналізувати динаміку й головні тенденції розвитку туризму в Україні за ряд років. Проаналізувати структуру туристських потоків за метою подорожі. Охарактеризувати обсяги споживання товарів і послуг туристської та інших галузей економіки на митній території України, забезпечені внутрішніми й міжнародними потоками відвідувачів. Дані подати у вигляді табл. 5.3 – 5.4. Зробити висновки щодо структури, динаміки й тенденцій туристського ринку.

Таблиця 5.3 – Характеристика туристських потоків за \_\_\_\_\_ рік  
(осіб)

Вид туризму	Країни СНД	Інші країни	Разом
<b>В'їзний туризм</b>			
Організований туризм			
Службова поїздка			
Приватний туризм			
Всього в'їзних туристів			
Транзит			
Всього відвідувачів			
<b>Виїзний туризм</b>			
Організований туризм			
Службова поїздка			
Приватний туризм			
Всього виїзних туристів			
<b>Внутрішній туризм</b>			

---

\* Для аналізу тут і далі використовуються дані Держтурадміністрації України (до 2006 р.) й дані Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.).



Таблиця 5.4 – Характеристика обсягів туристського споживання за \_\_\_\_ рік

Показник	млн. дол. США	млн. грн.
Споживання, забезпечене:		
<i>в'їзним туризмом</i>		
<i>внутрішнім туризмом</i>		
<i>виїзним туризмом</i>		
<i>транзитними одноденними відвідувачами України</i>		
Загальний обсяг туристського споживання		

### Завдання 3

За даними Адміністрації Держприкордонслужби, Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів охарактеризувати й проаналізувати дані про в'їзд іноземних громадян в Україну за країнами, з яких вони прибули. Дані подати у вигляді табл. 5.5. Зробити висновки щодо структури і ємкості сегмента іноземних громадян, що в'їхали в Україну з різною метою.

### Завдання 4

Обґрунтуйте пріоритетні напрямки розвитку туризму на прикладі окремого регіону (за вибором). Охарактеризуйте, які передумови для цього має обраний регіон. Чи є перспективним для обраного регіону діловий, екологічний, подієвий і інші види туризму (за вибором)? Які є умови і перешкоди для розвитку обраного виду туризму в регіоні?

### Завдання 5

Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні на прикладі окремого регіону (за вибором).

Таблиця 5.5 – Розподіл туристів, які в'їхали в Україну за метою подорожі за \_\_\_\_\_ рік

	Кількість іноземних громадян, які в'їхали в Україну – усього	Із них – за метою поїздки:						
		служба, ділова, дипломатична	туризм	приватна	навчання	працевлаштування	імміграція (постійне місце проживання)	культурний та спортивний обмін, релігійна, інша
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Усього								
<i>у тому числі з країн:</i>								
Афганістан								
Албанія								
Алжир								
Азербайджан								
Аргентина								
Австралія								
Австрія								
Бахрейн								
Бангладеш								
Вірменія								
Бельгія								

Продовження табл. 5.5

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Боснія і Герцеговина								
Бразилія								
Болгарія								
Білорусь								
Камерун								
Канада								
Кабо-Верде								
Шрі-Ланка								
Чад								
Чілі								
Китай								
Тайвань, провінція Китаю								
Колумбія								
Конго								
Хорватія								
Куба								
Кіпр								
Чеська Республіка								
Данія								
Еквадор								
Естонія								
Фінляндія								
Франція								
Грузія								
Палестинська територія								

Продовження табл. 5.5

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Німеччина								
Гана								
Греція								
Гренландія								
Гвінея								
Угорщина								
Ісландія								
Індія								
Індонезія								
Іран, Ісламська Республіка								
Ірак								
Ірландія								
Ізраїль								
Італія								
Японія								
Казахстан								
Йорданія								
Кенія								
Корейська Народно- Демократична Республіка								
Корея, Республіка								
Кувейт								
Киргизстан								
Ліван								
Латвія								

Продовження табл. 5.5

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Лівійська Арабська Джамахірія								
Ліхтенштейн								
Литва								
Люксембург								
Малайзія								
Мальта								
Маврикій								
Мексика								
Монголія								
Молдова								
Чорногорія								
Марокко								
Непал								
Нідерланди								
Нова Зеландія								
Нігерія								
Норвегія								
Пакистан								
Перу								
Філіппіни								
Польща								
Португалія								
Румунія								
Російська Федерація								
Саудівська Аравія								
Сербія								

Продовження табл. 5.5

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Сінгапур								
Словаччина								
В'єтнам								
Словенія								
Сомалі								
Південна Африка								
Зімбабве								
Іспанія								
Судан								
Швеція								
Швейцарія								
Сирійська Арабська Республіка								
Таджикистан								
Таїланд								
Об'єднані Арабські Емірати								
Туніс								
Туреччина								
Туркменистан								
Македонія								
Єгипет								
Сполучене Королівство								
Сполучені Штати Америки								
Узбекистан								
Венесуела								
Ємен								
Інші країни								
Особи без громадянства								

### Завдання 6

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте сучасний світовий готельний ринок. Заповніть табл. 5.6. Зробіть висновки про структуру ринку й тенденції розвитку.

Таблиця 5.6 – Характеристика світового готельного ринку

Назва регіону	Кількість номерів, тис. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t1	t2	...	t <sub>n</sub>	t1	t2	...	t <sub>n</sub>	
Світ у цілому									
Африка									
Америка									
Східна Азія									
Європа									
Близький Схід									
Південна Азія									

### Завдання 7

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте найбільші готелі світу. Заповніть табл. 5.7 Зробіть висновки щодо географічного розташування цих готелів.

Таблиця 5.7 – Найбільші готелі світу (\_\_\_\_\_ рік)

№	Найменування готелю	Місце розташування	Кількість номерів
1			
2			
...			
...			
...			
n			

### Завдання 8

У діловому спілкуванні професіонали готельного бізнесу часто використовують різноманітні специфічні ознаки і скорочення, особливо

англійською мовою. Заповніть таблицю 5.8, розшифрувавши терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному туристському бізнесі.

Таблиця 5.8 – Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі

Міжнародні позначення	Альтернативне позначення	Розшифрування
1	2	3
<b>BO</b>		
<b>BB</b>		
<b>HB</b>		
<b>HB+</b>		
<b>FB</b>		
<b>FB+</b>		
<b>all inc</b>		
<b>ultra all inc</b>		
<b>max all inc</b>		
<b>high class all inc</b>		
<b>Ex all inc</b>		
<b>El all inc</b>		
<b>VIP all inc</b>		
<b>Super All inc</b>		
<b>De Luxe All Inc</b>		
<b>ROH</b>		
<b>MB</b>		
<b>BG</b>		
<b>De Luxe</b>		
<b>Superior</b>		
<b>Chale</b>		
<b>Mini-suite</b>		
<b>Sea view</b>		
<b>Ex. suite</b>		
<b>Suite</b>		
<b>Garden view</b>		
<b>Studio</b>		
<b>City view</b>		
<b>Dune view</b>		
<b>Dune room</b>		
<b>Pavilion</b>		
<b>Mountain view</b>		
<b>Room</b>		
<b>Sport-Area</b>		



1	2	3
<b>Pool view</b>		
<b>Land view</b>		
<b>Park view</b>		
<b>Front</b>		
<b>Standart Room</b>		
<b>1 BDRM</b>		
<b>2 BDRM</b>		
<b>Terrace</b>		
<b>New Building</b>		
<b>Golf view</b>		
<b>Junior suite</b>		
<b>Duplex</b>		
<b>Balcony room</b>		
<b>Jungle view</b>		
<b>Ocean view</b>		
<b>Jacuzzi villa</b>		
<b>Villa</b>		
<b>Superior/Main Building</b>		
<b>Garden Villa, Superior</b>		
<b>DBL</b>		
<b>SGL</b>		
<b>TRL</b>		
<b>EXB</b>		

### Завдання 9

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 5.9 – 5.12. Зробити висновки щодо структури, динаміки й тенденцій готельного ринку. Які типи підприємств переважають в Україні? Підприємства яких форм власності переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів, чи є якісь винятки? Виявити регіони з найбільш і найменш розвиненим готельним ринком. Вказати чинники, що обумовлюють функціонування готельного бізнесу, і фактори, що впливають на його розвиток.

Таблиця 5.9 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за типами по регіонах України в \_\_\_\_\_ р., одиниць

Назва регіону (області)	Тип підприємства						
	готелів	мотелів	готельно-офісних центрів	кемпінгів	молодіжних турбаз та гірських притулків	інших	усього
У цілому по Україні							
АР Крим							
Вінницька обл.							
Волинська обл.							
Дніпропетровська обл.							
Донецька обл.							
Житомирська обл.							
Закарпатська обл.							
Запорізька обл.							
Івано-Франківська обл.							
Київська обл.							
Кіровоградська обл.							
Луганська обл.							
Львівська обл.							
Миколаївська обл.							
Одеська обл.							
Полтавська обл.							
Рівненська обл.							
Сумська обл.							
Тернопільська обл.							
Харківська обл.							
Херсонська обл.							
Хмельницька обл.							
Черкаська обл.							
Чернівецька обл.							
Чернігівська обл.							
м. Київ							
м. Севастополь							

Таблиця 5.10 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за формами власності по регіонах України в \_\_\_\_ р.

Назва регіону (області)	Форма власності				
	державна	комунальна	колективна	приватна	власність міжнародних організацій
У цілому по Україні					
АР Крим					
Вінницька обл.					
Волинська обл.					
Дніпропетровська обл.					
Донецька обл.					
Житомирська обл.					
Закарпатська обл.					
Запорізька обл.					
Івано-Франківська обл.					
Київська обл.					
Кіровоградська обл.					
Луганська обл.					
Львівська обл.					
Миколаївська обл.					
Одеська обл.					
Полтавська обл.					
Рівненська обл.					
Сумська обл.					
Тернопільська обл.					
Харківська обл.					
Херсонська обл.					
Хмельницька обл.					
Черкаська обл.					
Чернівецька обл.					
Чернігівська обл.					
м. Київ					
м. Севастополь					

Таблиця 5.11 – Показники експлуатаційної діяльності готельного господарства України

Показники	Рік			
	1	2	...	n
1. Кількість підприємств готельного господарства, одиниць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
2. Кількість осіб, які обслуговувалися підприємствами готельного господарства, тис. осіб.				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
3. Кількість обслугованих іноземців, тис. осіб				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
<i>Частка іноземців, %</i>				
4. Коефіцієнт завантаження підприємств готельного господарства, %				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
5. Загальна місткість підприємств готельного господарства, тис. місць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				

Таблиця 5.12 – Характеристика готельного господарства України за регіонами у \_\_\_\_ р.

Назва регіону (області)	Кількість закладів розміщення		Кількість номерів		Одноразова місткість закладів розміщення		Обслуговано приїжджих		Коефіцієнт використання місткості
	одиниць	питома вага, %	одиниць	питома вага, %	місць	питома вага, %	осіб	питома вага, %	
У цілому по Україні									
АР Крим									
Вінницька обл.									
Волинська обл.									
Дніпропетровська обл.									
Донецька обл.									
Житомирська обл.									
Закарпатська обл.									
Запорізька обл.									
Івано-Франківська обл.									
Київська обл.									
Кіровоградська обл.									
Луганська обл.									
Львівська обл.									
Миколаївська обл.									
Одеська обл.									
Полтавська обл.									
Рівненська обл.									
Сумська обл.									
Тернопільська обл.									
Харківська обл.									
Херсонська обл.									
Хмельницька обл.									
Черкаська обл.									
Чернівецька обл.									
Чернігівська обл.									
м. Київ									
м. Севастополь									

### **Завдання 10**

За даними Державної служби туризму і курортів провести сегментацію ринку готельних послуг за географічним критерієм. Охарактеризувати основні сегменти. Зробити висновки щодо географічної структури ринку.

### **Завдання 11**

За даними статистичної звітності готельного закладу (за вибором) провести демографічну й географічну сегментацію обслугованих клієнтів. Виявити найбільш перспективні сегменти й зробити висновки щодо доцільності спеціалізації готелю.

### **Завдання 12**

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку готельних послуг і зробити висновки щодо його стану. Узагальнити інформацію про потенційну ємкість регіонального ринку готельних послуг, зробити висновки щодо конкурентного середовища й надати пропозиції щодо подальшого розвитку готельного ринку регіону.

### **Завдання 13**

Обґрунтуйте пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності на прикладі окремого регіону (за вибором). Охарактеризуйте, які передумови для цього має обраний регіон. Виділіть групи готелів, для яких найбільш перспективним є впровадження концепції ділового готелю, концепції курортного готелю і концепції транзитного готелю.

### **Завдання 14**

Проаналізуйте вимоги до послуг для готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України:

1) ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

2) ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

### Завдання 15

Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону. Зробити порівняльну характеристику. Дані аналізу подати у вигляді табл. 5.13.

Таблиця 5.13 – Характеристика послуг готелю \_\_\_\_\_

Послуга	Наявність послуги	Тариф за послугу	Примітки
<b>Безкоштовні послуги</b>		-	
Виклик швидкої допомоги або лікаря		-	
Пробудження у визначений термін		-	
Доставка в номер кореспонденції		-	
Надання посуду й столових приборів		-	
Надання місця для автостоянки		-	
Замовлення таксі		-	
Послуги банкомату тощо.		-	
<b>Платні послуги</b>			
Транспортне обслуговування			
Перукарські послуги			
Послуги пральні			
Послуги хімчистки			
Користування факсом, ксероксом, комп'ютером			
Відвідування сауни			
Відвідування басейну			
Заняття у спортивному залі			
Реєстрація у ВВІР			
Екскурсійне обслуговування			
Замовлення квитків тощо			

Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

### **Завдання 16**

За даними статистичної звітності туристського підприємства (за вибором) провести демографічну й географічну сегментацію обслугованих клієнтів.

Виявити найбільш перспективні сегменти й зробити висновки щодо доцільності спеціалізації підприємства.

### **Завдання 17**

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку інших засобів розміщення (санаторно-курортні підприємства, дитячі оздоровчі табори та інші заклади), які є конкурентними для готельних підприємств. Систематизувати отриману інформацію. Скласти каталог інших засобів розміщення. Зробити висновки щодо його стану й надати пропозиції щодо подальшого розвитку.

### **Завдання 18**

Дайте оцінку виконання плану продаж туристських путівок за структурою і асортиментом згідно даних табл. 5.14. Розрахуйте коефіцієнт асортиментності, зробіть висновки.

Таблиця 5.14 – Вихідні дані

Вид туристської путівки	Обсяг продажу путівок у натуральному вираженні, од.		Ціна за одиницю, грн.
	За планом	фактично	
А	520	500	6500
Б	160	170	11900
В	310	400	9570
Г	150	30	33200



### Завдання 19

Охарактеризувати регіональний ринок туристського обслуговування на прикладі окремих видів туризму (ділового, подієвого, спортивного, освітнього і інших). Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. 5.15 (для ділового туризму). Зробити висновки щодо розвиненості спеціалізованого туристського обслуговування в регіоні. Аналогічно виділити критерії обслуговування для інших видів туризму і систематизувати отриману інформацію у вигляді таблиць.

Таблиця 5.15 – Обслуговування ділових подорожей туристськими підприємствами регіону

Показник	Туристські фірми		
	1	2	3
Організація корпоративних подорожей			
Організація індивідуальних ділових поїздок			
Інсентив-туризм			
Співробітництво з авіакомпаніями			
Бронювання білетів на регулярні авіарейси			
Організація чартерних рейсів			
Співробітництво з підприємствами розміщення			
Бронювання номерів			
Rent-a-car			
Трансфер			
Візове обслуговування			
Інші послуги			

### Завдання 20

Охарактеризувати регіональний ринок готельних послуг, як інфраструктуру розміщення туризму. Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. 5.16.

Скласти каталог готельних підприємств.

Таблиця 5.16 – Базова характеристика готельних підприємств

№ п/п	Показник	Характеристика	Примітки
1	2	3	4
1	Назва готелю		
2	Поштова адреса		
3	Контактний телефон		
4	Факс, електронна пошта		
5	Підпорядкованість		
6	Форма власності		
7	Структура управління		
8	Місце розташування		
9	Відстань до транспортних вузлів (аеропорт, вокзали)		
10	Засоби сполучення		
11	Тип розміщення		
12	Споруда готелю		
13	Дата введення в експлуатацію		
14	Кількість поверхів		
15	Рівень комфорту (кількість зірок)		
16	Дата сертифікації		
17	Специфіка готелю:		
	Проведення конференцій, семінарів		
	Зал місткістю ____ місць		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Бізнес-центр		
	Факс		
	Ксерокс		

Продовження табл. 5.16

1	2	3	4
	Міжнародний телефон		
	Інтернет		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Користування комп'ютером		
	Послуги секретаря		
	Туризм, дозвілля; екскурсійне обслуговування		
	Інфраструктура розваг		
18	Місткість		
19	Види послуг		
20	Рівень завантаження		
21	Відсоток постійних клієнтів		
22	Загальна чисельність персоналу		
23.	Інше		

### Завдання 21

Проаналізуйте структуру собівартості й вартості туру залежно від його модифікації згідно даних табл. 5.17. Визначте доходність кожного з них.

Таблиця 5.17 – Вихідні дані

Показник	Варіант А	Варіант Б
1. Вартість авіаквитків	540 у.о.	540 у.о.
2. Вартість автобусних квитків	50 у.о.	50 у.о.
3. Вартість розміщення в готелі	630 у.о.	890 у.о.
4. Вартість харчування	125 у.о.	195 у.о.
5. Трансфер	20 у.о.	20 у.о.
6. Витрати на страхування	16 у.о.	18 у.о.
7. Вартість екскурсій	56 у.о.	98 у.о.
8. Ціна туру	1680 у.о.	1950 у.о.

### **Завдання 22**

Проаналізуйте організаційну структуру управління готельного закладу регіону (за вибором). Надайте рекомендації з її удосконалення.

### **Завдання 23**

Проаналізуйте організаційну структуру управління ресторанного закладу регіону (за вибором). Надайте рекомендації з її удосконалення.

### **Завдання 24**

Проаналізуйте організаційну структуру управління туристського підприємства регіону (за вибором). Надайте рекомендації з її удосконалення.

### **Завдання 25**

Порівняйте вміст інформаційних папок декількох готелів та надайте рекомендації з їх удосконалення. Складіть інформаційну папку для одного з готелів за вибором.

### **Завдання 26**

Порівняйте вміст інформаційних буклетів декількох туристських підприємств та надайте рекомендації з їх удосконалення. Складіть буклет для одного з підприємств за вибором.

## **6. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО Й ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ**

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка й оцінювання знань студентів може проводитись в наступних формах:

1. Оцінювання роботи студентів у процесі практичних занять.
2. Оцінювання виконаного індивідуального завдання.
3. Проведення проміжного контролю.
4. Проведення підсумкового іспиту.

Загальна оцінка з дисципліни складається з поточної оцінки, яку студент отримує під час практичних занять, оцінки за виконання індивідуального завдання та оцінки за виконання завдань проміжного та підсумкового контролю.

### **Порядок поточного оцінювання знань студентів**

Поточне оцінювання здійснюють під час проведення практичних занять і воно має на меті перевірити рівень підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- 1) активність і результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання;
- 3) виконання завдань проміжного контролю.

### **Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях**

Оцінювання проводять за 4-бальною шкалою за наступними критеріями:

- 1) розуміння, рівень засвоєння теорії та методології проблем, що

розглядаються;

2) рівень засвоєння матеріалу з дисципліни;

3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляданні виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінка “відмінно” ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної доповіді до усіх п'яти зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку студента на відповідну кількість балів.

При оцінюванні практичних завдань увага приділяється також якості та самостійності їх виконання, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась з вимог не виконується, то оцінка знижується.

Рівень знання матеріалу, оцінюється за 4-бальною системою і згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів конвертується в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 6.1).

### **Проміжний контроль**

Проміжний контроль рівня знань спрямований на те, щоб виявити рівень опанування студентом лекційного матеріалу й вміння застосовувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на розв'язання практичного завдання.

Таблиця 6.1 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
1	2	3	4
<b>Відмінно</b>	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	більше 90 – 100
<b>Добре</b>	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B	більше 80 – 90 включно
	<i>Добре</i> – загалом правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	більше 70 – 80 включно
<b>Задовільно</b>	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	більше 60 – 70 включно
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	більше 50 – 60 включно
<b>Незадовільно</b>	<i>Незадовільно*</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перескласти тест	FX	більше 25 – 50 включно
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0 – 25 включно

Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності.

Для оцінювання рівня знань студентів за допомогою тестових завдань використовують наступні критерії оцінювання:

оцінка “відмінно” – виставляється у випадку, якщо студент правильно відповів на 20 - 18 тестових запитань;

оцінка “дуже добре” – 17-16 правильних відповідей;

оцінка “добре” – 15-13 правильних відповідей;

оцінка “задовільно” – 12 - 10 правильних відповідей;

оцінка “достатньо” – 9-7 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 6-5 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 4-2 правильні відповіді.

Тести для проміжного контролю обираються із загального переліку тестів за відповідними змістовими модулями.

### **Критерії оцінювання індивідуального завдання**

Індивідуальне завдання оцінюють за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність та послідовність викладення матеріалу;
- 3) повнота розкриття теми практичного завдання;
- 4) обґрунтованість висновків;
- 5) використання статистичної інформації та додаткових літературних джерел;
- 6) наявність конкретних пропозицій;
- 7) якість оформлення.

### **Проведення підсумкового (модульного) контролю**

Підсумковий (модульний) контроль здійснюють та оцінюють за двома складовими: лекційною і практичною. Підсумковий контроль проводиться у письмовій формі після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал і виконані практичні завдання в межах кожного зі змістових модулів.

Умовою допуску студентів до екзамену є позитивні оцінки з поточного контролю знань та захист індивідуального завдання.

Екзамен здійснюється у письмовій формі за білетами. Білет містить завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

До екзамену виносяться такі питання:

1. Сутність і основні підходи в менеджменті.
2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
3. Формування і розвиток науки про управління.



4. Зародження науки про управління.
5. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
6. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.
7. Туризм як об'єкт управління.
8. Особливості туризму як об'єкта управління.
9. Туризм: структура й основні складові.
10. Система управління туризмом: економіка, екологія, соціальне середовище, політичні фактори, розвиток технологій.
11. Структурні рівні управління туризмом: туристичне підприємство, туристичний регіон, державний рівень управління, міжнародний рівень регулювання туристичної діяльності.
12. Періодизація розвитку менеджменту туризму.
13. Проблеми і перспективи розвитку туризму.
14. Класифікації туризму.
15. Готельні заклади як об'єкт управління
16. Еволюція та сучасні тенденції туризму й індустрії гостинності.
17. Характеристика й особливості готельних послуг.
18. Типізація і класифікація закладів розміщення.
19. Заклади харчування як об'єкт управління.
20. Класифікація підприємств харчування.
21. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування.
22. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
23. Поняття і класифікація функцій управління.
24. Організація як функція менеджменту.
25. Планування як функція менеджменту.
26. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному і туристському бізнесі.
27. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному і туристському бізнесі.

28. Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту.
29. Маркетинг як метод управління.
30. Економічні методи управління в менеджменті.
31. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту.
32. Соціально-психологічні методи управління.
33. Поняття та класифікація організаційних структур управління.
34. Організаційні структури управління в туристських підприємствах (туроператор, турагент).
35. Організаційні структури управління в готелях.
36. Організаційні структури управління підприємств харчування.
37. Управлінські рішення: сутність, класифікація.
38. Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень.
39. Стил ь керівництва: поняття, класифікація, характеристика.
40. Кадровий потенціал підприємств туризму.
41. Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного і туристського бізнесу.
42. Кваліфікаційні вимоги до основних посад працівників туристичної індустрії
43. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Зміст і особливості управлінської праці в туризмі.
44. Управління розвитком персоналу. Професійний розвиток персоналу.
45. Проектування робіт в підприємствах туризму: основні моделі і особливості.
46. Інноваційний менеджмент як система управління розвитком підприємства туризму.
47. Управління маркетингом в туризмі.
48. Стратегічний менеджмент в туризмі.
49. Управління інвестиційними програмами розвитку туризму.
50. Світовий досвід менеджменту туризму.

Відповіді студентів оцінюють відповідно до кваліфікаційних вимог до бакалаврів напряму підготовки «Туризм».

**Оцінка А.** Студент дає абсолютно правильні відповіді на 91-100% тестів. Теоретичні запитання розкриті повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні практичного завдання студент застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконано як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, висновки до завдань аргументовані й обґрунтовані.

**Оцінка В.** Студент дає правильні відповіді на 81 – 90 % тестів. Теоретичні запитання розкриті повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускається окремих несуттєвих помилок.

**Оцінка С.** Студент дає правильні відповіді на 71 – 80 % тестів. Теоретичні запитання розкриті повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні практичних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму. При їх виконанні студент припускається несуттєвих помилок.

**Оцінка Д.** Студент дає правильні відповіді на 61 – 70 % тестів. Теоретичні запитання розкриті неповно, допущено суттєві похибки, які впливають на зміст відповіді. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається значних помилок.

**Оцінка Е.** Студент дає правильні відповіді на 51 – 60 % тестів. Теоретичні запитання розкриті частково або зовсім не розкриті. При виконанні практичних завдань студент припускає досить велику кількість грубих помилок, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.

**Оцінка Ф.** Студент дає правильні відповіді не менш як на 50 % тестів, виконати практичні завдання не може, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні. Теоретичні запитання не розкриті.

**Оцінка ФХ.** Студент дає до 50 % правильних відповідей на тести, виконати практичні завдання не може, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання. Теоретичні запитання не розкриті.

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю (оцінки за результатами поточного модульного контролю протягом семестру та оцінка за результатами екзамену).

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Таблиця 6.2 – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання						
1	2	3		4		5	
Внутрішній вузівський рейтинг, %	100-91	90-71		70-51		50-0	
Національна 4-бальна і в системі ECTS	5 <i>відмінно</i> <i>A</i>	4 <i>добре</i> <i>B, C</i>		3 <i>задовільно</i> <i>D, E</i>		2 <i>незадовільно</i> <i>FX, F</i>	
Внутрішній вузівський рейтинг у системі ECTS, %	100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-26	25-0
Національна 7-бальна і в системі ECTS	<i>відмінно</i>  <i>A</i>	<i>дуже добре</i>  <i>B</i>	<i>добре</i>  <i>C</i>	<i>задовільно</i>  <i>D</i>	<i>достатньо</i>  <i>E</i>	<i>незадовільно*</i>  <i>FX*</i>	<i>незадовільно</i>  <i>F**</i>

\* – з можливістю повторного складання;

\*\* – з обов’язковим повторним курсом

### Заклади розміщення Харківського регіону

<b>Авиатор</b>	Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Профессорская, 31 тел. (057) 343-93-48
<b>Аврора</b>	Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Артема, 10/12 тел. +38 (057) 752-40-02, 752-40-40, e-mail: reservation@hotel-aurora.com.ua
<b>Аркада</b>	Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Совхозная, 3 тел. +38(057) 763-19-95, 758-96-83, (067) 570-25-26, 574-94-44
<b>Армагедон</b>	Комплекс отдыха: 61000, г. Харьков, пр. 50 лет СССР, 151-в тел. (057) 715-41-27, 766-67-92, 766-67-93
<b>Баден-Баден</b>	Комплекс отдыха: 62343, Харьковская обл., с. Малая Даниловка Дергачевского р-на, ул. Лозовенька, 1 тел. (057) 764-11-83, 757-60-53, e-mail: hotel@badenbaden.com.ua
<b>Берлога</b>	Ресторан-мотель: 61000, г. Харьков, Окружная дорога, 5. тел. (096) 232-34-15, (057) 760-06-38, (097)358-02-29, (057)757-65-01
<b>Берминводы</b>	Санаторий: 62363, Харьковская обл., Дергачевский р-н , пос. Березовское, ул. Березинская, 1 тел. (05763) 4-80-17, 4-80-51, (057) 700-33-16, 712-20-27, 700-46-66, 758-44-73, 756-78-10
<b>Британия</b>	Отель: 61000, г. Харьков, ул. Шевченко, Журавлевский гидропарк тел. (057) 720-39-60, 720-39-61, 720-30-37, 720-39-62, e-mail: britaniya@list.ru
<b>Виктория</b>	Гостиница : 61000, г. Харьков, ул. Примеровская, 23 тел. (057) 766-23-23, 766-23-24, e-mail: reception@victoria-hotel.com.ua
<b>Гостиний двор</b>	Отель: 61000, г.Харьков, ул. Рымарская, 28 тел. (057) 705-60-87, (057) 705-60-86 +38, факс 705-60-85

<b>Динамо</b>	Гостиница, 61000, г. Харьков, ул. Динамовская, 3 тел. (057) 7026246
<b>Донецкий юрт</b>	Туркомплекс: 64300, Харьковская обл., с. Синичино Изюмского р-на тел. (097) 499-07-45, (050) 470-93-43, e-mail: dyurt@list.ru
<b>Дружба</b>	Мотель: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 185 тел. (0572) 52-20-91, 50-79-19, e-mail: info@druzhba-hotel.com
<b>Дюк</b>	Комплекс отдыха: 62368, Харьковская обл., пос. Солоницевка Дергачевского р-на, ул. Ленина, 84 тел. (057) 783-73-68, 783-73-76, e-mail: info@dukhotel.com
<b>Киевский</b>	Отель: 61000, г. Харьков, ул. Культуры, 4 тел. (057) 714-31-01, 714-31-04, 714-31-07, 714-31-00, e-mail: info@hotel-kyivskiy.com , restaurant@hotel-kyivskiy.com
<b>Коробки</b>	База отдыха: 63437, Харьковская обл., с. Коропово Змиевского р-на тел. (057) 705-20-93, (097) 715-95-24, (050) 325-82-37, e-mail: info@korobky.kharkov.ua
<b>Космополит</b>	Отель: 61000, г. Харьков, ул. Ак. Проскуры, 1 тел. (057) 754-68-86, e-mail: info@cosmopolit-hotel.com
<b>Медуница</b>	База отдыха: Харьковская обл., пгт. Малая Даниловка
<b>Металлист</b>	Гостиница, г. Харьков, ул. Плехановская, 92А тел.: (057) 7372099, (0572) 280381
<b>Меркурий</b>	Гостиница: г. Харьков, ул. Харьковских Дивизий, 29 тел.: (057) 7155515
<b>Мир</b>	Отель: 61000, г. Харьков, пр. Ленина, 27-а тел. (057) 340-22-17, 720-55-43, 340-23-30, 720-55-42, 340-44-78, e-mail: hotel-mir@mail.ru
<b>На Артема</b>	Мини-гостиница, 61000, г. Харьков, ул. Артема , 24

<b>На Буковинской</b>	Мини-гостиница, 61000 г. Харьков, Салтовское шоссе, ул. Буковинская 57 тел. 099-140-82-00; 057-751-55-09
<b>Националь</b>	Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Ленина, 21 тел. (057) 349-53-85, 702-16-24, 702-16-28, e-mail: reception@national.kharkiv.com
<b>Освита</b>	Гостиница, 61002, г. Харьков, ул. Революции, 18 тел.: (057) 707-33-48, 707-33-51
<b>Оскар</b>	Отель: 64600, Харьковская обл., г. Лозовая, микрорайон 1, 13/2 тел. (05745) 7-70-30, (050) 147-32-14, e-mail: hotel-oscar@ukr.net
<b>Оскол</b>	Гостиница: 63700, Харьковская обл., г. Купянск, ул. Дзержинского, 1 тел. (095) 381-17-16, (05742) 5-30-22 e-mail: restoran-oskol@rambler.ru
<b>Пятница</b>	Гостиница: 61000, г. Харьков, пер. Рылеева, 20а тел.(057) 751-29-92, (067) 713-49-15
<b>Росинка</b>	База отдыха: 62550, Харьковская обл., с. Революционное Волчанского р-на тел. (067) 781-35-00, (057) 731-26-63, (057) 731-26-51
<b>Росинка</b>	Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Балакирева, 52 тел. (057) 343-21-57, (057) 719-45-52 факс (057) 754-56-48
<b>Руднева</b>	Гостиница: 61000, г. Харьков, пл. Руднева, 27 тел. (057) 731-84-82
<b>Старт</b>	Гостиница, г. Харьков, ул. Плехановская, 18, тел: (057) 7329935
<b>Турист</b>	Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Московский, 144 тел. (057) 757-80-25, (057) 392-10-06 , (057) 392-10-46, e-mail: hotel@online.kharkiv.com
<b>Харьков</b>	Гостиница: 61000, г. Харьков, пл. Свободы, 7



тел. (057) 758-00-08, 758-01-53, 705-19-63,  
e-mail: info@hotel.kharkov.com

**Чичиков**

Отель: 61000, г. Харьков, ул. Гоголя, 6/8  
тел. (057) 752-23-00, 752-23-01, 752-23-23,  
e-mail: info@chichikov-hotel.com.ua

**Экспресс**

Гостиница, г. Харьков, Привокзальная 1  
тел.: (057) 712-52-76

**Элат**

Комплекс отдыха: 62820, Харьковская обл., с. Мартовое  
Печенежского р-на, Печенежское водохранилище  
тел. (050) 323-70-22,  
e-mail: info@elat.kh.ua

**4 комнаты**

Мини-отель: 61000, г. Харьков, ул. Маяковского, 5  
тел. +38 (057) 702-29-25,  
e-mail: 4-rooms@ukr.net

**7 ветров**

Гостиница: 64300, Харьковская обл., г. Изюм, Ростовская  
трасса, 2  
тел. +38 (05743) 2-86-10,  
e-mail: complex@kharkov.ukrtel.net

**Carnaval  
Resort & Spa**

Комплекс отдыха: 63436, Харьковская обл., Змиевской р-н, с.  
Коропово, ул. Монастырская, 2  
тел. (057) 715-22-22,  
e-mail: info@carnaval-hotel.com.ua

**Sun Light  
Hotel**

Гостиница: 61105, г. Харьков, ул. Киргизская, 19-Б  
тел.: +38 (057) 703-16-85, 713-89-77  
Факс: +38 (057) 713-89-76  
e-mail: hotel\_sunlight@mail.ru

**VIVA**

Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 10/2  
тел. (057) 784-07-90, 784-07-91,  
e-mail: info@hotel-viva.com.ua

**VIVA-CLUB**

Отель: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 145  
тел. (057) 763-93-33, (063) 320-20-42

**ZS Клуб**

Гостиница: 61000, г. Харьков, пер. 2-й Лесопарковый, 10  
тел. +38 (057) 719-05-99, 758-86-98, (050) 748-66-86,  
e-mail: manager@hotel-zs.com.ua

**Сайти готельних мереж**

<b>Accor</b>	<a href="http://www.accor.com/">http://www.accor.com/</a> (hotelweb.fr/)
<b>Best Western Hotels</b>	<a href="http://www.bestwestern.com/">http://www.bestwestern.com/</a>
<b>Hilton International</b>	<a href="http://www.hilton.com">http://www.hilton.com</a>
<b>Holiday Inn</b>	<a href="http://www.holiday-inn.com/">http://www.holiday-inn.com/</a>
<b>Hyatt Hotels &amp; Resorts</b>	<a href="http://www.hyatt.com/">http://www.hyatt.com/</a>
<b>ITT Sheraton</b>	<a href="http://www.sheraton.com/">http://www.sheraton.com/</a>
<b>InterContinental Hotels &amp; Resorts</b>	<a href="http://www.interconti.com/">http://www.interconti.com/</a>
<b>Kempinski</b>	<a href="http://www.kempinski.com/">http://www.kempinski.com/</a>
<b>Le Meridien Hotels Asia Pacific</b>	<a href="http://www.meridien.com/">http://www.meridien.com/</a>
<b>Maritim</b>	<a href="http://www.maritim-hotels.de/">http://www.maritim-hotels.de/</a>
<b>Marriott</b>	<a href="http://www.marriott.com/">http://www.marriott.com/</a>
<b>Mercure</b>	<a href="http://www.hotelweb.fr/">http://www.hotelweb.fr/</a>
<b>Novotel</b>	<a href="http://www.hotelweb.fr/">http://www.hotelweb.fr/</a>
<b>Radisson Hotels Worldwide</b>	<a href="http://www.radisson.com/">http://www.radisson.com/</a>
<b>Ramada Hotels</b>	<a href="http://www.ramada.com/">http://www.ramada.com/</a>
<b>Ritz-Carlton</b>	<a href="http://www.ritzcarlton.com">http://www.ritzcarlton.com</a>
<b>Sofitel</b>	<a href="http://www.sofitel.com/">http://www.sofitel.com/</a> (hotelweb.fr/)
<b>Sol Melia</b>	<a href="http://www.solmelia.es/">http://www.solmelia.es/</a>
<b>Shangri-La</b>	<a href="http://www.shangri-la.com">http://www.shangri-la.com</a>
<b>The Leading Hotels of the World</b>	<a href="http://www.lhw.com/">http://www.lhw.com/</a>
<b>Westin Hotels &amp; Resorts</b>	<a href="http://www.westin.com/">http://www.westin.com/</a>

**Приклад оформлення титульного аркуша глосарію**

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО  
ГОСПОДАРСТВА**

Кафедра Туризму і готельного господарства

**ГЛОСАРІЙ**

з дисципліни

**“МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ”**

Виконав (ла):  
Студент (ка) \_\_ курсу  
Факультету менеджменту  
гр. ТУР \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(П.І.Б.)

Перевірив:

\_\_\_\_\_  
(П.І.Б.)

Харків ХНАМГ \_\_\_\_\_ р

## Приклад заповнення глосарію

№ з/п	Термін	Значення
1	<i>Менеджмент</i>	1) це вміння досягати поставленої мети, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших людей; 2) це функція або вид професійної діяльності, що спрямована на досягнення визначеної мети; ...
...	...	...
...	...	...

## **РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА**

### **А) Нормативно-правові документи:**

#### **Державні стандарти**

1. ДСТУ 4527:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

#### **Міждержавні стандарти**

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

#### **Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000**

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників.

#### **Інші**

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).

2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мініюсті 15.04.1999 за №236/3529).

### **Б. Основна навчальна література:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. – 3-е изд., перер. и доп. – Мн.: Новое знание, 2002.
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
6. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
7. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
8. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
9. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

### **В. Додаткова література:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.

3. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд., 2002. – 704 с.
4. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: обслуживание иностранных туристов в России. Учебное пособие. – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.
5. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
6. Готелі України: від А до Я. – К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.
8. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”.

#### **Г. РЕСУРСИ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ:**

[www.hotel.ua](http://www.hotel.ua)  
[www.hotel.com](http://www.hotel.com)  
[www.hotel.com.ua](http://www.hotel.com.ua)  
[www.hotel-ukraine.com](http://www.hotel-ukraine.com)  
[www.liga.net](http://www.liga.net)  
[www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)  
[www.management.ru](http://www.management.ru)  
[www.management.ua](http://www.management.ua)  
[www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)  
[www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)  
[www.ukrpravo.com](http://www.ukrpravo.com)

## Навчальне видання

Методичні вказівки  
до виконання практичних завдань і самостійної роботи  
з курсу “Менеджмент туризму”  
(для студентів 3 курсу денної форми навчання  
та 5 курсу заочної форми навчання  
напряму підготовки 6.140103 (6.020107) “Туризм”)

Укладач **Андренко** Ірина Борисівна

Редактор *С.В. Тимошук*

Комп’ютерний набір *І. Б. Андренко*  
Комп’ютерне верстання: *К. А. Алексанян*

План 2010, поз. 404 М.

---

Підп. до друку 12.01.2011 р.	Формат 60x84 1/16
Друк на різнографі.	Ум.-друк. арк. 2,7
Зам. № _____	Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:  
Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002  
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua  
Свідоцтво суб’єкта видавничої справи:  
ДК № 4064 від 12.05.2011 р.